10. LAPORAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

injourney

Survey Kepuasan Bandara: *Insights* dari Pelanggan







surveySENSUM Ai

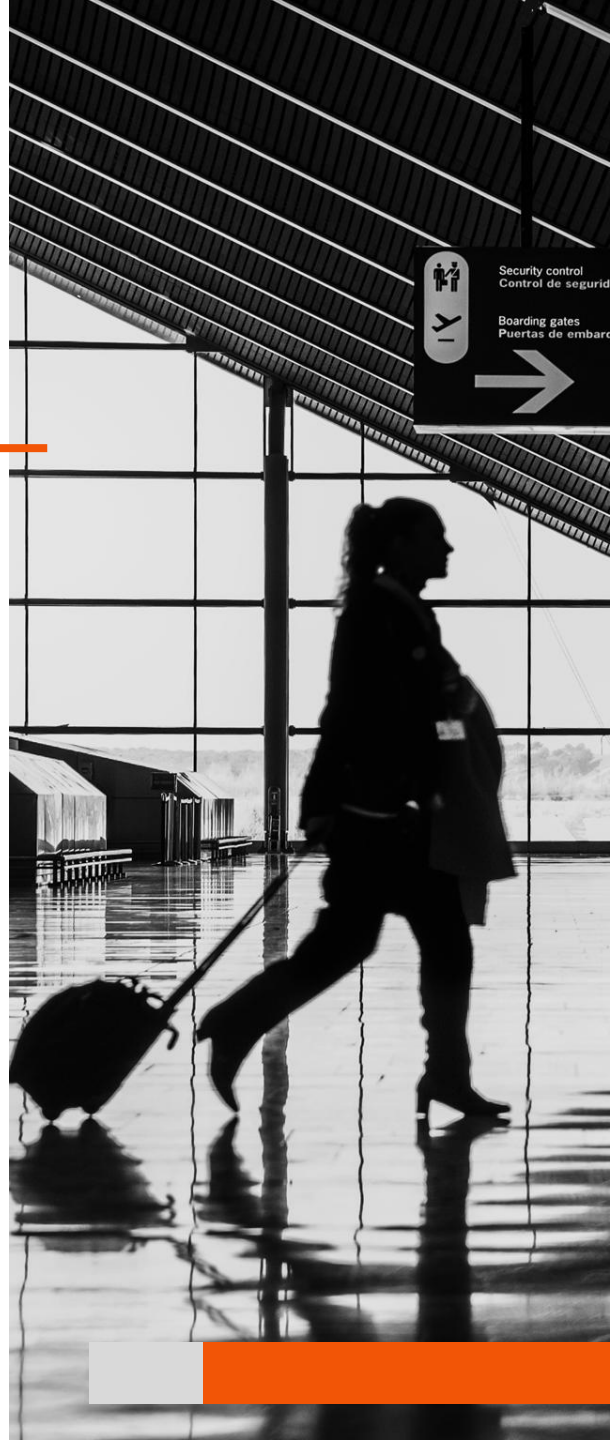
CONTENT

Latar Belakang Penelitian

Desain Penelitian

Kesimpulan

Temuan Penelitian



CONTENT

Latar Belakang Penelitian



Latar Belakang Penelitian



Latar Belakang

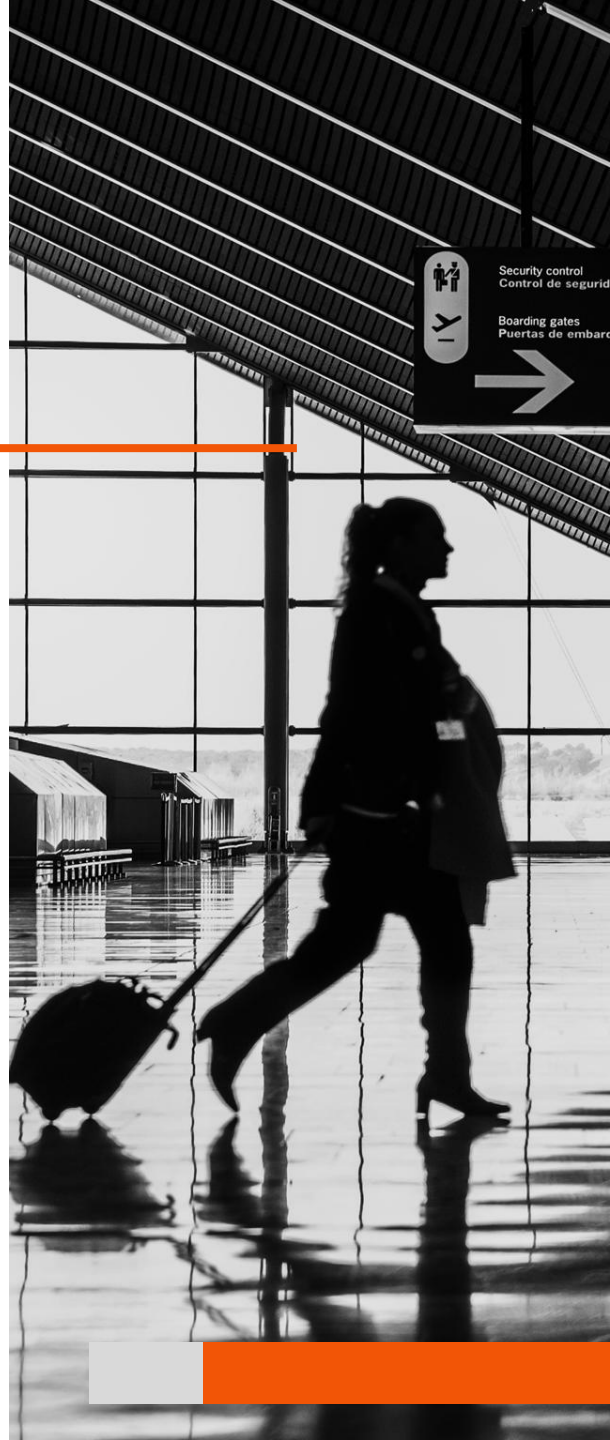
Mengumpulkan *feedback* secara *real-time* terkait fasilitas, kenyamanan, dan layanan digital.

Pelanggan mengisi survei secara mandiri pada *Key Touchpoints*:

- Survei QR di area public (*check-in*, *security*, *arrivals*, *retail*, *etc.*) dan setiap *journey* pelanggan
- *Link survey* pada halaman login WiFi, situs resmi, dan media sosial

CONTENT

Desain Penelitian



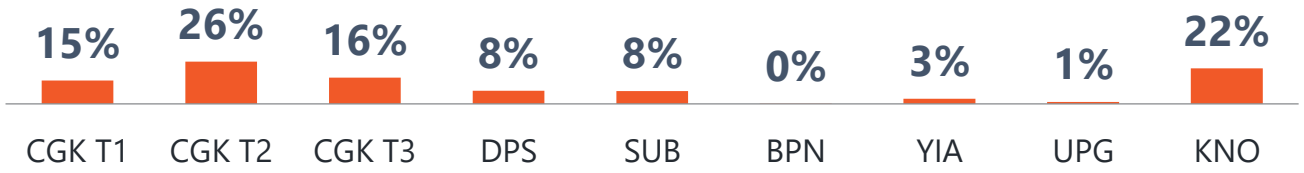
Demografi Pelanggan



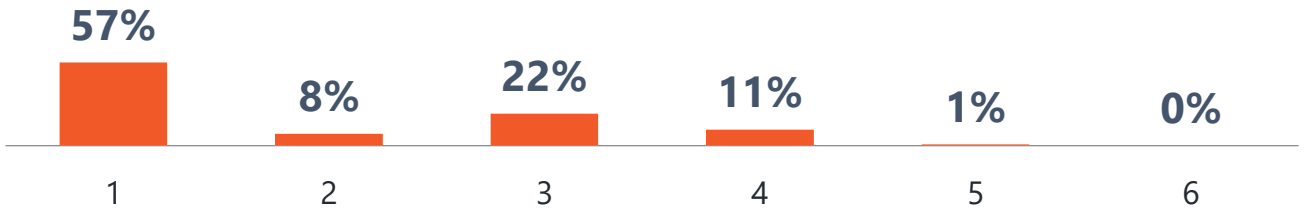
Total respon penelitian:

n=2021

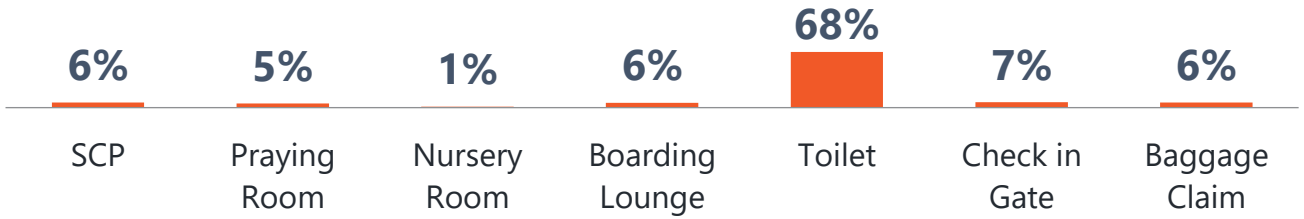
Lokasi Bandara



Region



Fasilitas

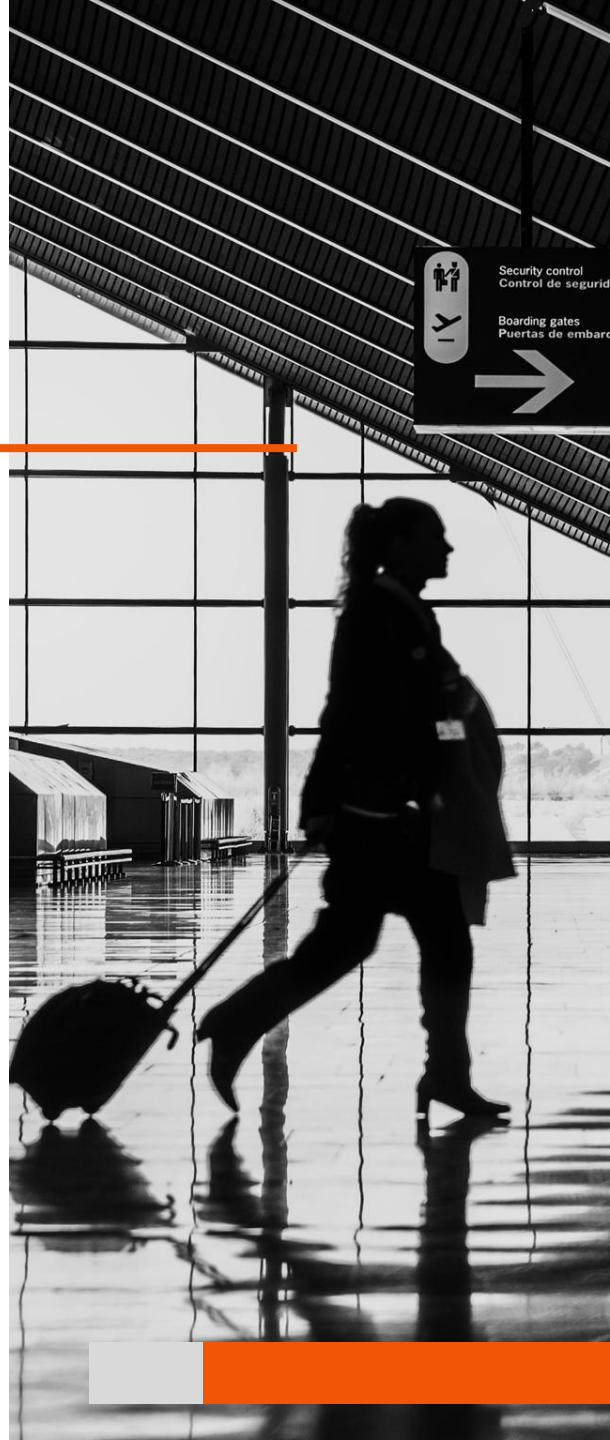


- Demografi

injourney

CONTENT

Kesimpulan



Kesimpulan (1/3)

1. Kualitas data feedback masih perlu diperkuat agar lebih representatif terhadap pengalaman bandara secara menyeluruh.

Salah satu temuan utama adalah bahwa beberapa skor kepuasan tinggi belum sepenuhnya mencerminkan pengalaman penumpang di seluruh area bandara. Hal ini terlihat jelas pada KNO, yang mencatat skor rata-rata tertinggi, namun mayoritas respons berasal dari area toilet.

Dengan demikian, hasil tersebut lebih merepresentasikan persepsi terhadap toilet dibandingkan keseluruhan terminal. Ke depan, InJourney perlu mengevaluasi kembali penempatan QR survey agar tidak terkonsentrasi di fasilitas tertentu saja.

KONSIDERASI

Untuk memastikan QR code benar-benar digunakan, perlu ada signage yang lebih mencolok dan pesan ajakan yang jelas di sekitar titik tersebut. Selain itu, dapat mengadakan staff yang berperan aktif dalam mengarahkan penumpang untuk mengisi survei, terutama saat momen tunggu seperti antrean check-in atau sebelum boarding.

2. Tiga area operasional utama, yaitu Check-in Gate, Baggage Claim, dan Boarding Lounge, menjadi sumber isu terbesar dalam pengalaman penumpang.

Temuan menunjukkan bahwa penumpang lebih sensitif terhadap hambatan operasional dibandingkan kekurangan fasilitas fisik.

Check-in Gate menjadi titik paling kritis karena kepuasan penumpang masih belum kuat dan cenderung terpolarisasi.

Pada Baggage Claim, isu utama bukan pada keamanan bagasi, melainkan pada waktu tunggu, keteraturan area, kenyamanan conveyor belt, signage, dan kecepatan bantuan petugas.

Sementara itu, Boarding Lounge masih menghadapi tantangan pada kejelasan informasi penerbangan, ketepatan panggilan boarding, fasilitas tunggu, serta jumlah dan respons petugas.

KONSIDERASI

Perbaikan perlu dimulai dari quick wins yang terukur — seperti penambahan counter sementara di jam sibuk, pemasangan signage bagasi yang lebih jelas, dan penjadwalan ulang panggilan boarding — sebelum intervensi jangka panjang dirancang.

Kesimpulan (2/3)

3. Toilet merupakan fasilitas dengan performa terbaik, tetapi tetap memiliki isu spesifik yang perlu dijaga konsistensinya.

Secara umum, toilet menjadi fasilitas dengan tingkat kepuasan paling kuat dan konsisten di sebagian besar bandara. Kepuasan ini didorong oleh kebersihan, ketersediaan perlengkapan, kondisi pencahayaan dan udara, kemudahan menemukan lokasi, serta respons petugas yang dinilai baik.

Namun, karena banyak feedback terkonsentrasi pada toilet, penting untuk tetap mengidentifikasi isu spesifik di dalam fasilitas ini agar kualitas layanan tidak hanya tinggi secara skor, tetapi juga konsisten dalam pengalaman aktual. Beberapa aspek yang perlu terus dijaga meliputi aroma toilet, konsistensi jadwal kebersihan, kenyamanan area, serta kesiapan perlengkapan.

KONSIDERASI

Untuk memastikan QR code benar-benar digunakan, perlu ada signage yang lebih mencolok dan pesan ajakan yang jelas di sekitar titik tersebut. Selain itu, dapat mengadakan staff yang berperan aktif dalam mengarahkan penumpang untuk mengisi survei, terutama saat momen tunggu seperti antrean check-in atau sebelum boarding.

4. Beberapa fasilitas pendukung belum banyak ter-address dalam evaluasi, sehingga berpotensi menyimpan isu pengalaman penumpang yang belum terlihat secara utuh.

Praying Room belum menjadi area yang benar-benar menonjol karena tingkat kepuasannya masih cenderung sedang dan belum konsisten antarbandara. Walaupun lokasinya relatif mudah ditemukan dan fasilitas tempat wudhu dinilai cukup baik, kenyamanan ruang, ventilasi, pencahayaan, kebersihan, serta kelayakan perlengkapan ibadah masih perlu ditingkatkan.

Nursery Room juga menunjukkan kepuasan yang belum kuat, dengan respons yang terbagi antara puas, netral, dan tidak puas. Fasilitas dasar sudah tersedia, tetapi aspek privasi, kenyamanan, dan kemudahan menemukan lokasi masih menjadi area perbaikan.

KONSIDERASI

Untuk Praying Room, prioritas perbaikan fisik perlu difokuskan pada ventilasi, pencahayaan, kebersihan, dan kelengkapan perlengkapan ibadah — sementara aspek privasi dan kemudahan menemukan lokasi perlu masuk dalam agenda perbaikan infrastruktur. Untuk Nursery Room, aspek kenyamanan ruang dan privasi menjadi titik kritis yang perlu segera diatasi.

Kesimpulan (3/3)

5. Prioritas intervensi perlu disesuaikan dengan isu spesifik di masing-masing bandara.

Bandara	Area Prioritas
CGK T3	Kepuasan konsisten pada SCP, Toilet, dan Baggage Claim
CGK T1	Peningkatan Boarding Lounge
CGK T2	Perbaikan Check-in Gate
DPS	Check-in Gate, Boarding Lounge, manajemen antrean, dan responsivitas petugas
SUB	Baggage Claim, Nursery Room, keamanan bagasi, fasilitas toilet, dan signage
YIA	Persepsi layanan belum sepenuhnya kuat di sebagian besar area
UPG	Ketidakpuasan terkonsentrasi pada Check-in Gate dan Praying Room
BPN	Data masih terbatas; hasil dibaca sebagai indikasi awal

Dengan demikian, strategi peningkatan layanan tidak dapat dibuat seragam. Setiap bandara perlu memiliki action plan berbasis pain point dominannya masing-masing

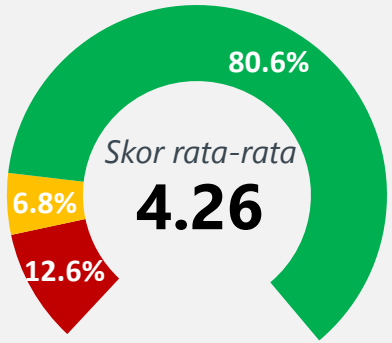
- Kesimpulan

Tingkat Kepuasan berdasarkan Bandara

- Semua terminal CGK menerima skor kepuasan yang tinggi, dengan CGK T3 sebagai yang tertinggi. KNO mencapai skor rata-rata tertinggi, sementara DPS, SUB, YIA, UPG merupakan prioritas intervensi yang paling mendesak.

Kepuasan Keseluruhan

Total Respon = 2021

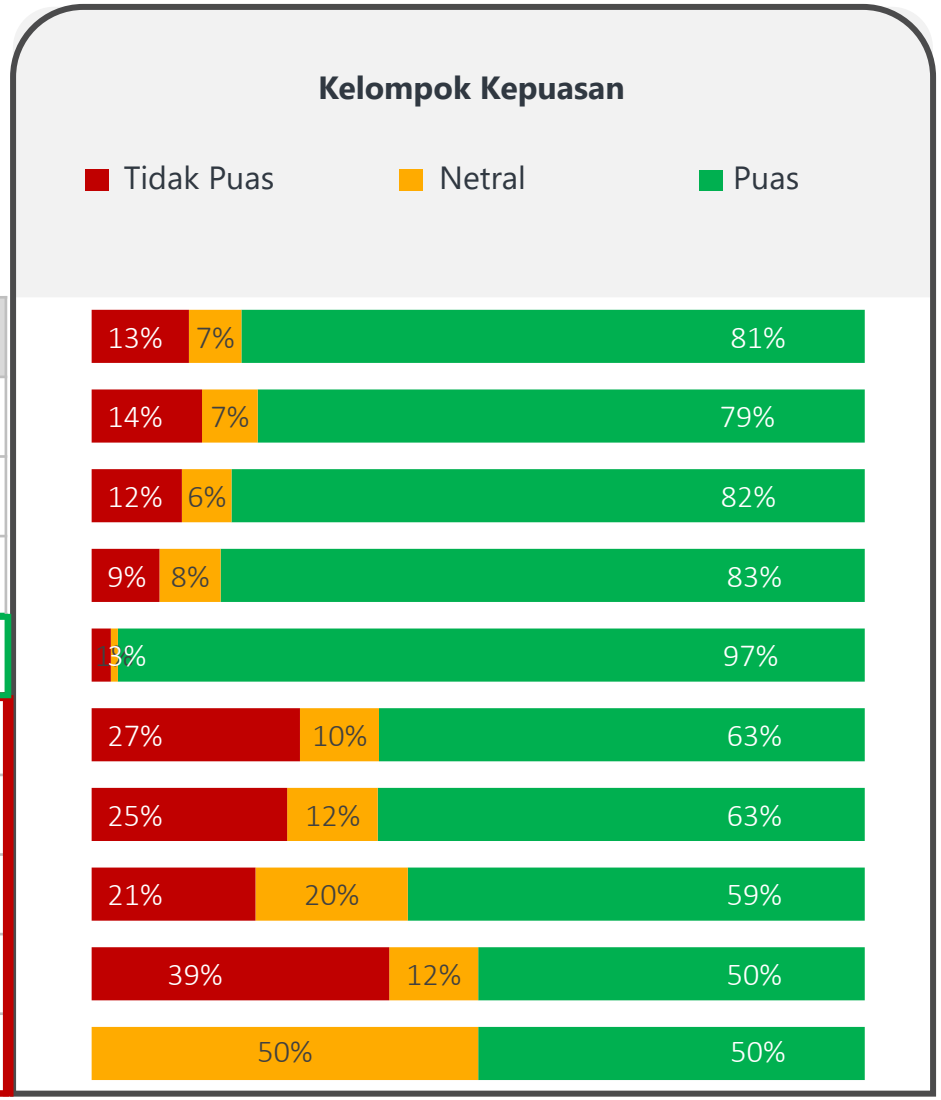


Sentimen Keseluruhan

Oct '25 – Feb '26

57.3% **Positif** 991 Verbatim	57.3%	
15.7% **Netral** 271 Verbatim	15.7%	
27.0% **Negatif** 467 Verbatim	27.0%	

Kepuasan Keseluruhan berdasarkan Bandara	*Base*	*Skor rata-rata kepuasan*
Total	***2021***	***4.26***
CGK T1	***293***	***4.18***
CGK T2	***530***	***4.29***
CGK T3	***330***	***4.38***
KNO	***445***	***4.82***
DPS	***167***	***3.59***
SUB	***162***	***3.67***
YIA	***66***	***3.64***
UPG	***26****	***3.31***
BPN	***2****	***3.50***



**low base*

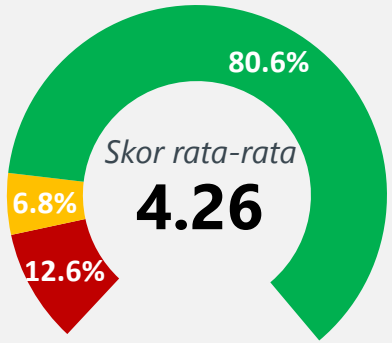
injourney

Tingkat Kepuasan berdasarkan Fasilitas

- Toilet secara konsisten menjadi fasilitas dengan kinerja terbaik, sementara *Gate Check-in* merupakan kelemahan yang paling signifikan. Data ini menunjukkan bahwa operasional seperti *Gate Check in*, *Baggage Claim*, dan *Boarding Lounge* perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Kepuasan Keseluruhan

Total Respon = 2021

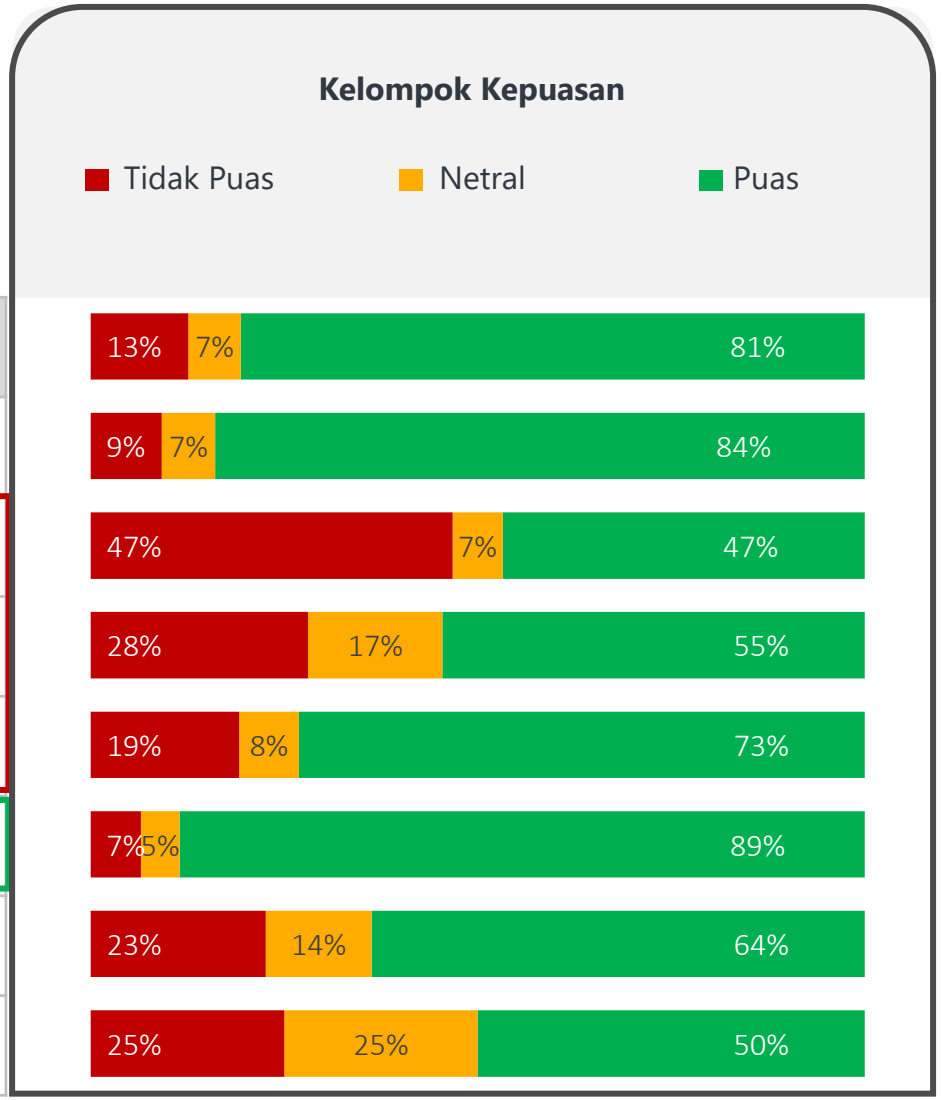


Sentimen Keseluruhan

Oct '25 – Feb '26

57.3% Positif 991 Verbatim	57.3%
15.7% Netral 271 Verbatim	15.7%
27.0% Negatif 467 Verbatim	27.0%

Kepuasan Keseluruhan berdasarkan Fasilitas	*Base*	*Skor rata-rata kepuasan*
Total	***2021***	***4.26***
SCP	***130***	***4.32***
Check-in Gate	***139***	***3.09***
Boarding Lounge	***121***	***3.43***
Baggage Claim	***130***	***3.93***
Toilet	***1375***	***4.54***
Praying Room	***102***	***3.72***
Nursery Room	****24***	***3.42***



**low base*

injourney

Alasan Kepuasan

- Aspek yang paling berpengaruh bagi penumpang seperti *check-in* penumpang dan manajemen antrean serta proses penanganan bagasi dan keamanan memiliki sentimen negatif paling tinggi.



Analisis Sentimen Keseluruhan
(n=2021)

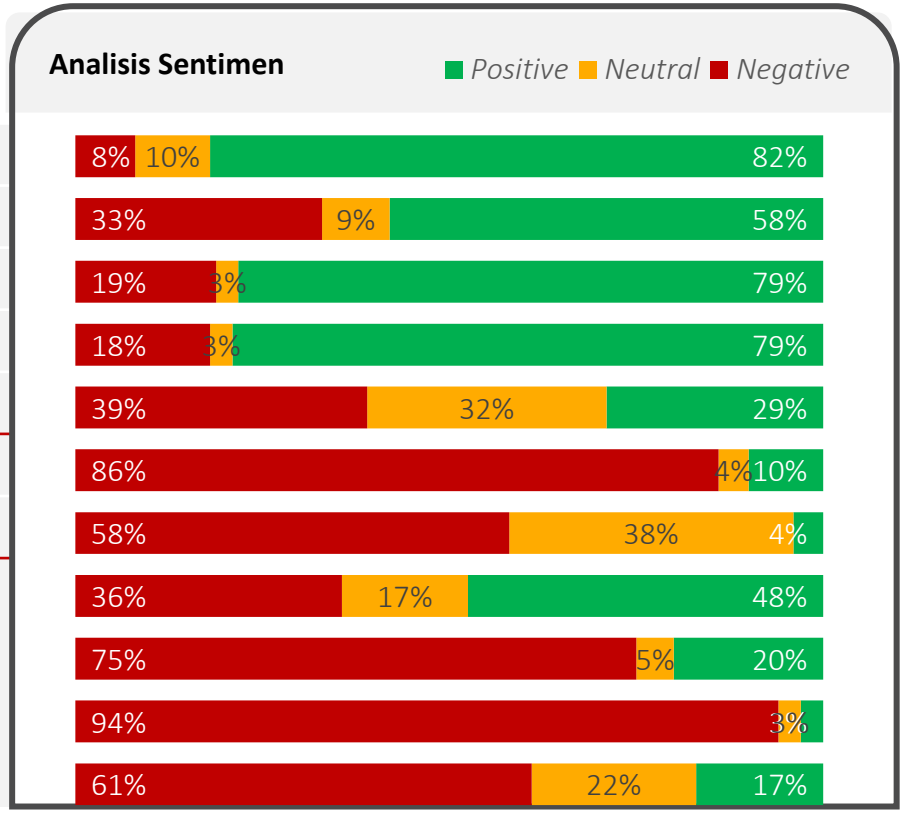
57.3% *Positif*

15.7% *Netral*

27.0% *Negatif*

Alasan Kepuasan Pelanggan

Pengalaman Pelanggan Secara Keseluruhan dan Saran	509
Fasilitas Toilet dan Kamar Kecil	498
Responsivitas Staf dan Kualitas Layanan	308
Kebersihan dan Higienitas Bandara	246
Ketersediaan Fasilitas Pendukung	174
Check-in Penumpang dan Manajemen Antrean	73
Rambu, Petunjuk Arah, dan Kejelasan Informasi	72
Kenyamanan Terminal dan Kondisi Lingkungan	42
Pemeliharaan dan Perbaikan Fasilitas serta Peralatan	40
Proses Penanganan Bagasi dan Keamanan	35
Layanan Aksesibilitas dan Kebutuhan Khusus	*18



Kekuatan Utama

- **Kebersihan dan higienitas fasilitas**: Penumpang mengapresiasi standar kebersihan yang tinggi, terutama pada toilet dan ruang ibadah.
- **Staf yang ramah dan membantu**: Staf secara konsisten diakui atas profesionalisme dan kualitas layanan pelanggan mereka.
- **Fasilitas dan amenitas yang memadai**: Fasilitas telah memenuhi kebutuhan penumpang, termasuk ruang ibadah, toilet, dan fasilitas umum lainnya

.

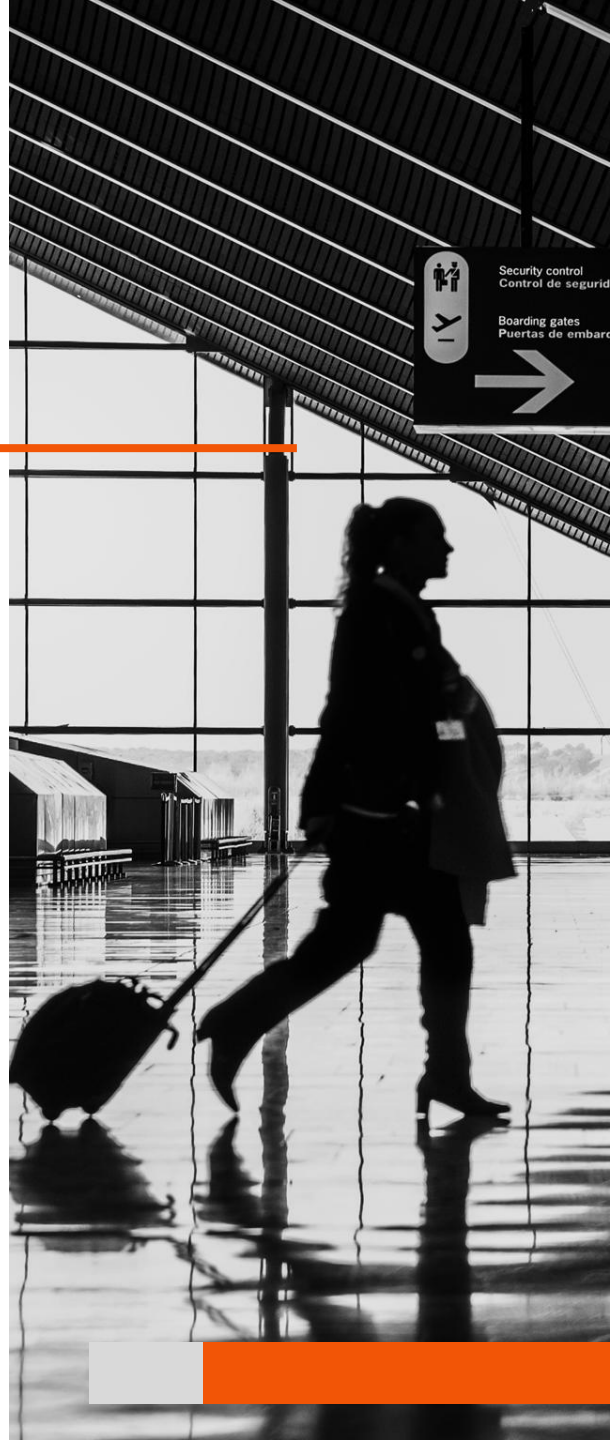
Kekhawatiran Utama

- **Inefisiensi operasional**: Antrean panjang, proses check-in yang lambat, keterlambatan penanganan bagasi, serta kurangnya staf pada jam sibuk memengaruhi kualitas layanan.
- **Masalah pemeliharaan dan kebersihan**: Permasalahan meliputi fasilitas yang rusak, bau tidak sedap, dan penurunan standar kebersihan.
- **Keterbatasan ruang dan kapasitas**:Ruang ibadah dan fasilitas lainnya sering kali tidak memiliki kapasitas yang memadai untuk menampung volume penumpang yang tinggi.

**low base*

CONTENT

Airport Deep Dive

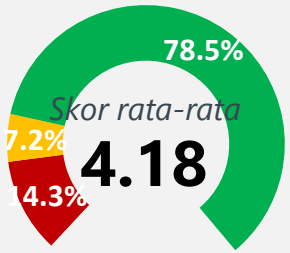


Tingkat Kepuasan CGK T1

- Secara keseluruhan, CGK T1 memperoleh nilai rata-rata yang cukup tinggi dengan mayoritas responden merasa puas. Fasilitas toilet menjadi *touchpoint* dengan performa terbaik dan *Boarding Lounge* menjadi area dengan performa terendah dimana hampir setengah dari pelanggan merasa tidak puas.

Kepuasan Keseluruhan CGK T1

Total Respon = 293



Gap vs total: **- 0,08**

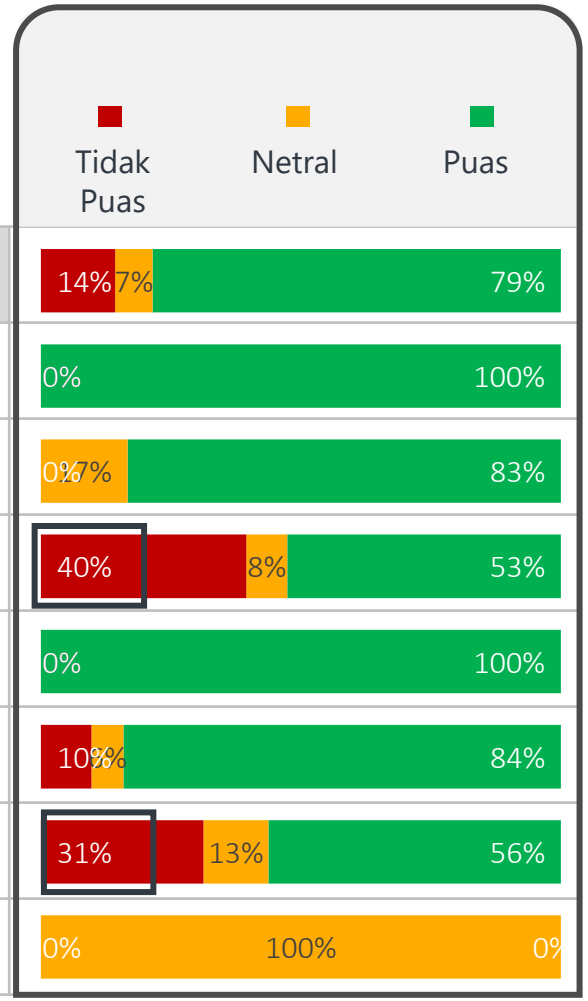
Sentimen Keseluruhan (n=247)

51.4% *Positif*

21.9% *Netral*

26.7% *Negatif*

Kepuasan Keseluruhan	Base	Skor rata-rata	Gap vs Total
Total	***293***	***4.18***	**-0.08**
SCP	****2***	***4.50***	**0.18**
Check in Gate	****6***	***4.50***	**1.41**
Boarding Lounge	***38***	***3.26***	**-0.17**
Baggage Claim	****3***	***4.67***	**0.74**
Toilet	***227***	***4.38***	**-0.16**
Praying Room	****16***	***3.44***	**-0.28**
Nursery Room	****1***	***3.00***	**-0.42**



**low base*

injourney

Alasan Kepuasan pada CGK T1

- Aspek yang paling diapresiasi adalah responsivitas staff, sementara area yang paling banyak memunculkan keluhan berkaitan dengan fasilitas toilet dan ketersediaan fasilitas pendukung.



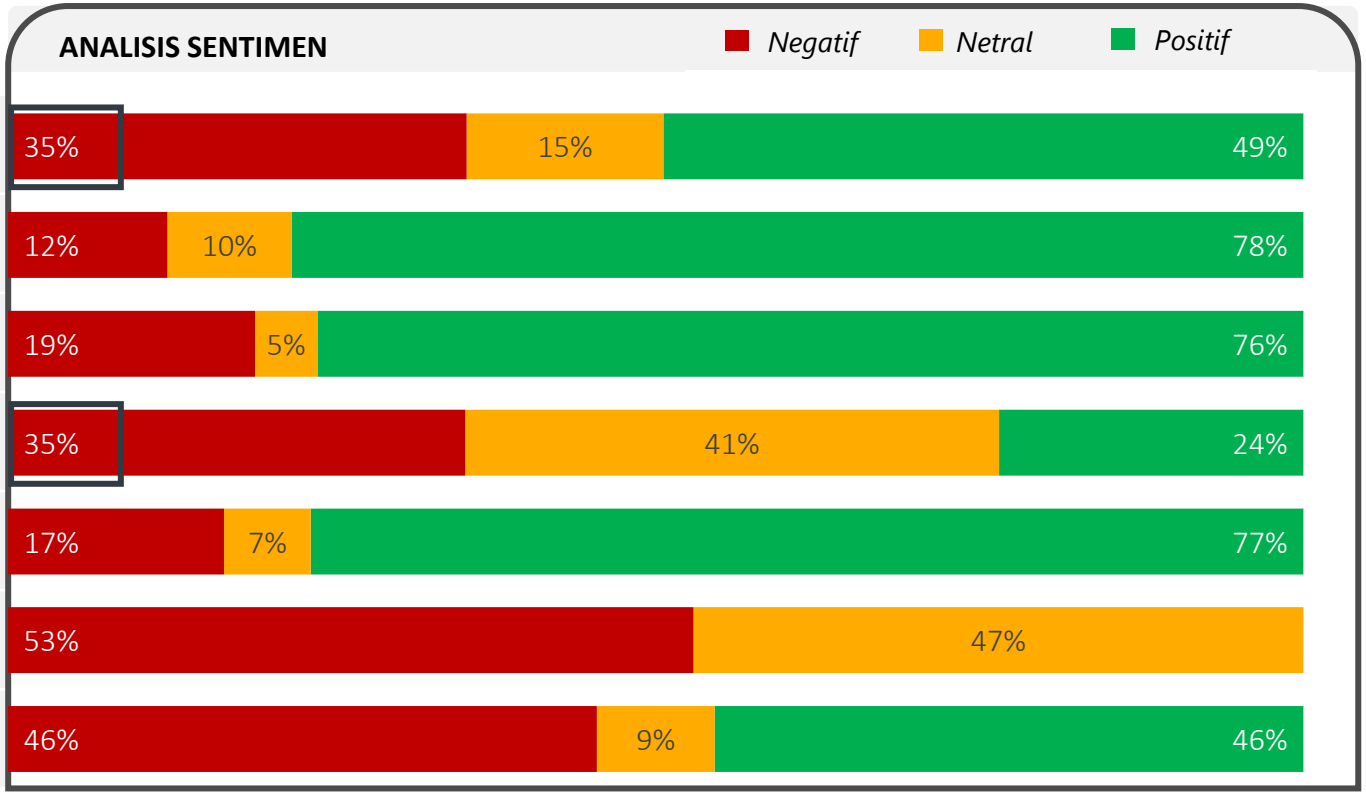
Analisis Sentimen Keseluruhan
(n=247)

51.4% *Positif*

21.9% *Netral*

26.7% *Negatif*

Alasan Kepuasan	Base
Fasilitas Toilet dan Kamar Kecil	79
Pengalaman Pelanggan Secara Keseluruhan dan Saran	73
Kebersihan dan Higienitas Bandara	42
Ketersediaan Fasilitas Pendukung	34
Responsivitas Staf dan Kualitas Layanan	30
Rambu, Petunjuk Arah, dan Kejelasan Informasi	*17
Kenyamanan Terminal dan Kondisi Lingkungan	*11



*low base

Verbatim dari area bermasalah di CGK T1 (Tidak Puas/Negatif)

Boarding Lounge (40%)

- *Signage* membingungkan. Informasi lokasi *gate* membingungkan. Tidak ada pos petugas yang bisa ditanya.
- Tidak jelas sekali informasinya, orang yg di *desk information* juga tidak ada
- Pesawat harusnya terbang jam 07.40 sampe jam 11 belum jalan juga. Ini karyawan nya tidak *helpful*

Fasilitas Toilet dan Kamar Kecil (35%)

- Kebersihan kamar mandi kurang dan penataan mushola perlu diperhatikan
- Toilet didekat pintu keluar kantin T1 mampet saluran pembuangan airnya & keran wastafel nya rusak
- Bidet toilet rusak, air semburan lemah

Ketersediaan Fasilitas Pendukung (35%)

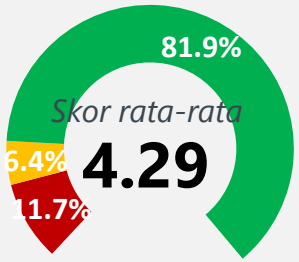
- Standar kebersihan dan pengelolaan Musholla Terminal 1B perlu ditingkatkan. Karpet berbau apek, tidak higienis, tidak menutupi seluruh ruangan, serta area dipenuhi lalat. Keset sangat kotor, tidak menyerap air, dan tidak mendukung sanitasi kaki sehingga karpet mudah basah. Diperlukan pembersihan rutin minimal 30 menit sebelum adzan, pemasangan *insect killer*/aroma pengusir lalat, serta penataan penerangan, speaker adzan, penunjuk waktu sholat, dan CCTV.

Tingkat Kepuasan CGK T2

- Secara keseluruhan, CGK T2 menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dimana fasilitas toilet dan SCP menjadi *touchpoint* dengan performa paling positif. Di sisi lain, area *check-in gate* menjadi *touchpoint* dengan performa terendah dan paling banyak memunculkan ketidakpuasan.

Kepuasan Keseluruhan CGK T2

Total Respon = 530



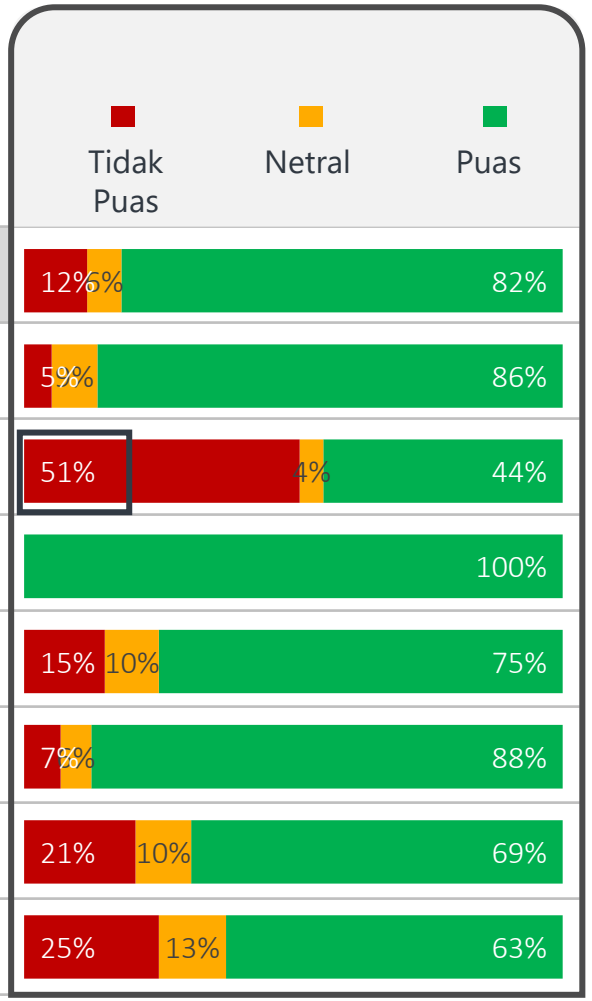
Gap vs total: **0,03**

Sentimen Keseluruhan (n=452)

56.6% *Positif*	**15.3%** *Netral*	**28.1%** *Negatif*

Kepuasan Keseluruhan

	Base	Skor rata-rata	Gap vs Total
Total	**530**	**4.29**	**0.03**
SCP	**59**	**4.42**	**0.1**
Check in Gate	**45**	**3.07**	**-0.02**
Boarding Lounge	***2**	**4.50**	**1.07**
Baggage Claim	***20**	**4.05**	**0.12**
Toilet	**367**	**4.49**	**-0.05**
Praying Room	***29**	**3.86**	**0.14**
Nursery Room	***8**	**3.63**	**0.21**



**low base*

injourney

Alasan Kepuasan pada CGK T2

- Sentimen terhadap CGK T2 secara umum cenderung positif, terutama pada kebersihan bandara dan responsivitas staf. Namun, keluhan masih banyak muncul pada proses *check-in* dan ketersediaan fasilitas pendukung.



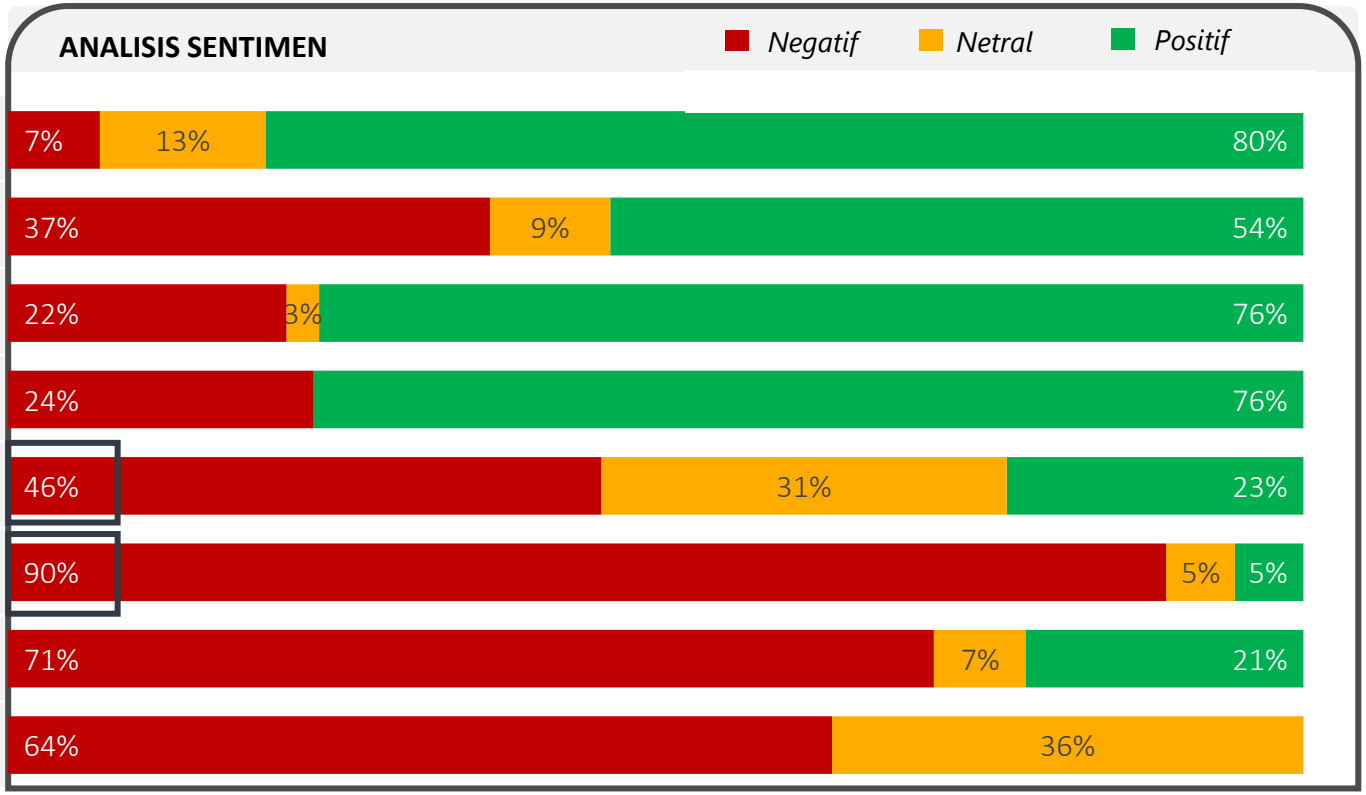
Analisis Sentimen Keseluruhan
(n=452)

56.6% *Positif*

15.3% *Netral*

28.1% *Negatif*

Alasan Kepuasan	Base
Pengalaman Pelanggan Secara Keseluruhan dan Saran	141
Fasilitas Toilet dan Kamar Kecil	129
Responsivitas Staf dan Kualitas Layanan	79
Kebersihan dan Higienitas Bandara	55
Ketersediaan Fasilitas Pendukung	48
Check-in Penumpang dan Manajemen Antrean	*19
Pemeliharaan dan Perbaikan Fasilitas serta Peralatan	*14
Rambu, Petunjuk Arah, dan Kejelasan Informasi	*11



*low base

injourney

Verbatim dari area bermasalah di CGK T2 (Tidak Puas/Negatif)

Check in Gate (51%)

> Sering lambat karena hal-hal teknis yang tidak saya pahami, tapi terjadi berulang, sehingga satu antrian bisa sangat lambat jalannya. Ditambah lagi ada petugas-petugas lain yang tiba-tiba datang dan ngobrol dengan petugas *check in*, membuat prosesnya semakin lambat, bahkan kadang petugas *check in* harus mengerjakan hal-hal yang diminta petugas lain terlebih dahulu ketimbang melayani *customer* di hadapannya.

Ketersediaan Fasilitas Pendukung (46%)

> Buruk banget antrian *check in* di area T2 ini. Sangat tidak ramah buat lansia pula, kursi penuh oleh orang2 non lansia, ini gara2 *process drop baggage* yg kelamaan

> Tidak ada jalur khusus untuk priority membawa baby

> Antrian menggular panjang, *counter* banyak tapi buka hanya 2 *counter*...tidak tersedia layanan khusus lansia dan anak kecil

Check-in Penumpang dan Manajemen Antrean (90%)

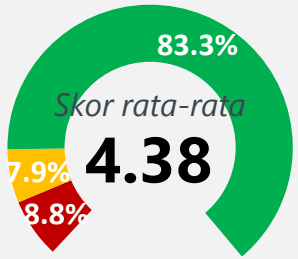
> Antrian pada terminal E gate 56 tidak diatur. Pada gate 56, ekor antrian ada 2 baris dan petugas tidak mengatur/menutup salah satu ekor antrian yang tidak bisa tertib sesuai antrian. Petugas harus diingatkan dulu untuk ngatur agar antrian nya tertib. Memang budaya antrian penumpang maskapai sangat buruk sekali sehingga harus *extra effort* petugas yang atur.

Tingkat Kepuasan CGK T3

- Pengguna memberikan penilaian positif terhadap pengalaman di CGK T3. Performa terbaik terlihat pada area SCP, toilet, dan *baggage claim* yang dinilai paling memuaskan oleh pengguna.
- Sementara itu, area *check-in gate* dan *boarding lounge* masih menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah dibanding area lainnya sehingga masih memiliki ruang untuk ditingkatkan.

Kepuasan Keseluruhan CGK T3

Total Respon = 330



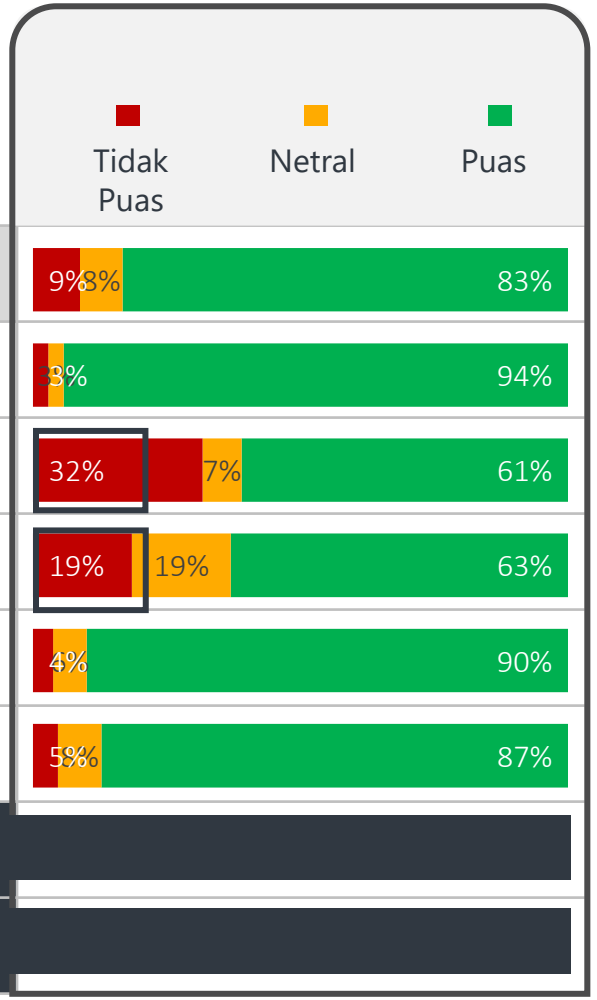
Gap vs total: **0,12**

Sentimen Keseluruhan (n=260)

59.6% *Positif*	**19.6%** *Netral*	**20.8%** *Negatif*

Kepuasan Keseluruhan

	Base	Skor rata-rata	Gap vs Total
Total	**330**	**4.38**	**0.12**
SCP	**35**	**4.74**	**0.42**
Check in Gate	**41**	**3.56**	**0.47**
Boarding Lounge	**27**	**3.74**	**0.31**
Baggage Claim	**79**	**4.52**	**0.59**
Toilet	**148**	**4.56**	**0.02**
Praying Room	**0**	**0.00**	
Nursery Room	**0**	**0.00**	



*low base

Alasan Kepuasan pada CGK T3

- Persepsi positif pada pengalaman keseluruhan dan kebersihan menunjukkan bahwa terminal ini sudah mampu memberikan pengalaman yang nyaman dan layak dipertahankan sebagai kekuatan utama.
- Area seperti ketersediaan fasilitas pendukung serta proses *check-in* dan antrean dapat menjadi prioritas karena berdampak langsung pada persepsi kualitas layanan terminal.



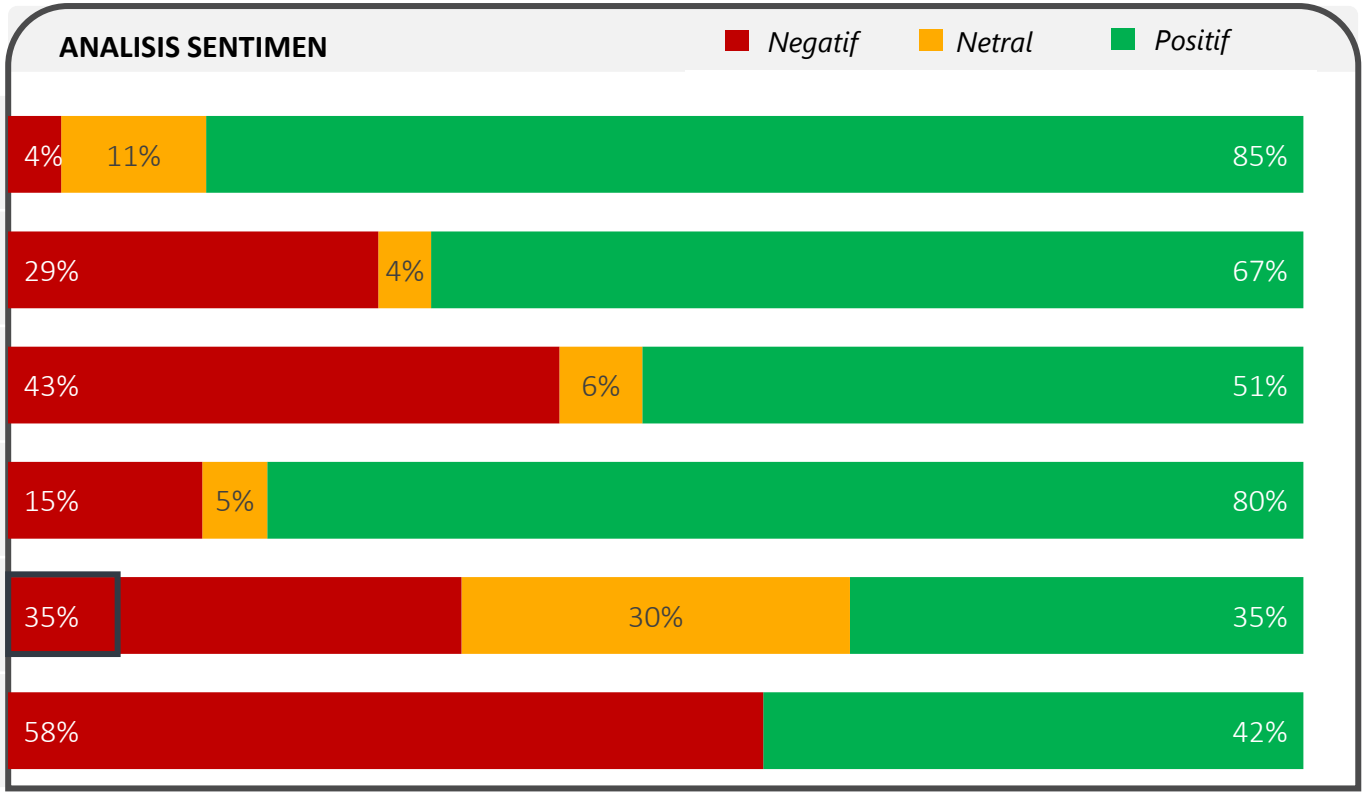
Analisis Sentimen Keseluruhan
(n=260)

59.6% *Positif*

19.6% *Netral*

20.8% *Negatif*

Alasan Kepuasan	Base
Pengalaman Pelanggan Secara Keseluruhan dan Saran	98
Responsivitas Staf dan Kualitas Layanan	49
Fasilitas Toilet dan Kamar Kecil	47
Kebersihan dan Higienitas Bandara	*20
Ketersediaan Fasilitas Pendukung	*20
Check-in Penumpang dan Manajemen Antrean	*12



*low base

Verbatim dari area bermasalah di CGK T3 (Tidak Puas/Negatif)

Check in Gate (32%)

- Mesin *check-in* mandiri tidak *user friendly*. Lebih *user friendly* yg punya Garuda Indonesia yg sebelumnya. Tidak bisa *print boarding pass* lebih dari 1 kali di mesin cekin mandiri
- *Self check-in counter* tidak bisa. Pesannya hubungi *counter*. Mana antri panjang. Padahal tanpa bagasi

Boarding Lounge (19%)

- *Sound system*/akustik buruk sekali. Pengumuman Boarding dan Penerbangan tidak terdengar jelas
- Bandara sebaiknya tenang dan menenangkan, karena bepergian bisa membuat stres. Jangan memutar musik apa pun, karena sebagian musik dapat memicu lebih banyak stres jika tidak sesuai dengan selera orang, dan setiap orang memiliki selera yang berbeda.

Ketersediaan Fasilitas Pendukung (35%)

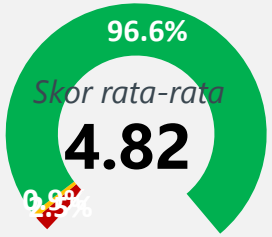
- Gak ada karpet, gak ada meja kerja, colokan listrik dikit
- Untuk area *Boarding Lounge* tidak terdapat *shower room* , mohon untuk di berikan fasilitas *shower room* nya
- Mohon diperbanyak dan jarak jangan terlalu jauh antar *gate*. Biar ga antri dan kejauhan bila mau cari opsi toilet lain

Tingkat Kepuasan KNO

- KNO mencatat nilai rata-rata tertinggi dibanding bandara lainnya. Namun, mayoritas respons terkonsentrasi pada area toilet, sementara data dari area lain sangat terbatas. Kedepannya, survey QR perlu di tempatkan di fasilitas dengan visibility yang lebih baik.

Kepuasan Keseluruhan KNO

Total Respon = 445



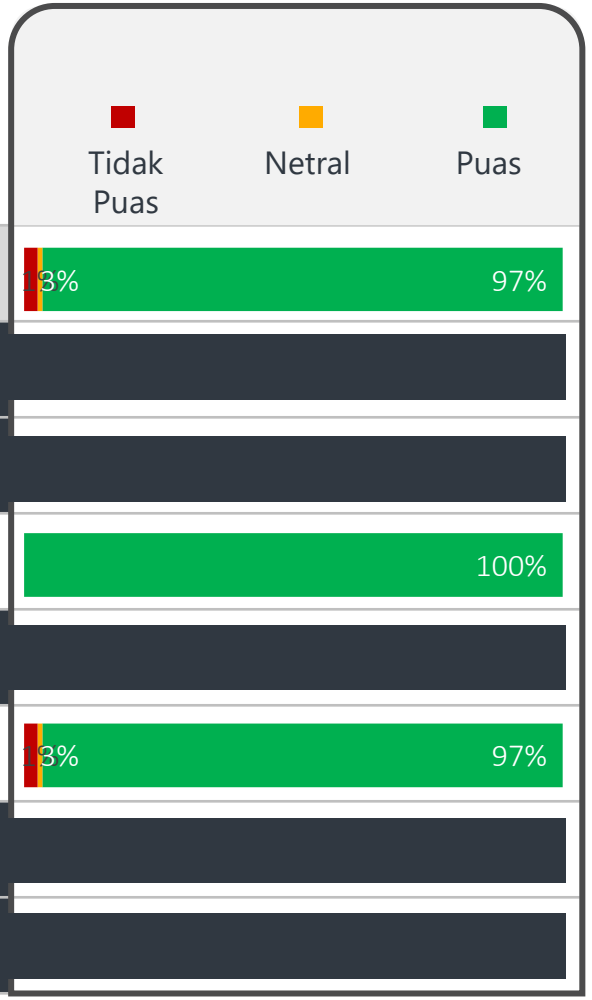
Gap vs total: **0,56**

Sentimen Keseluruhan (n=338)

80.4% *Positif*	**10.1%** *Netral*	**9.5%** *Negatif*

Kepuasan Keseluruhan

	Base	Skor rata-rata	Gap vs Total
Total	***445***	***4.82***	**0.56**
SCP	***0***	***0.00***	
Check in Gate	***0***	***0.00***	
Boarding Lounge	****1***	***5.00***	**1.57**
Baggage Claim	***0***	***0.00***	
Toilet	***444***	***4.82***	**0.28**
Praying Room	***0***	***0.00***	
Nursery Room	***0***	***0.00***	



**low base*

injourney

Alasan Kepuasan pada KNO

- Sentimen terhadap area toilet di KNO secara umum sangat positif, terutama didorong oleh persepsi terhadap kebersihan, kenyamanan area, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
- Namun, temuan ini lebih merefleksikan pengalaman di fasilitas toilet, bukan keseluruhan terminal.



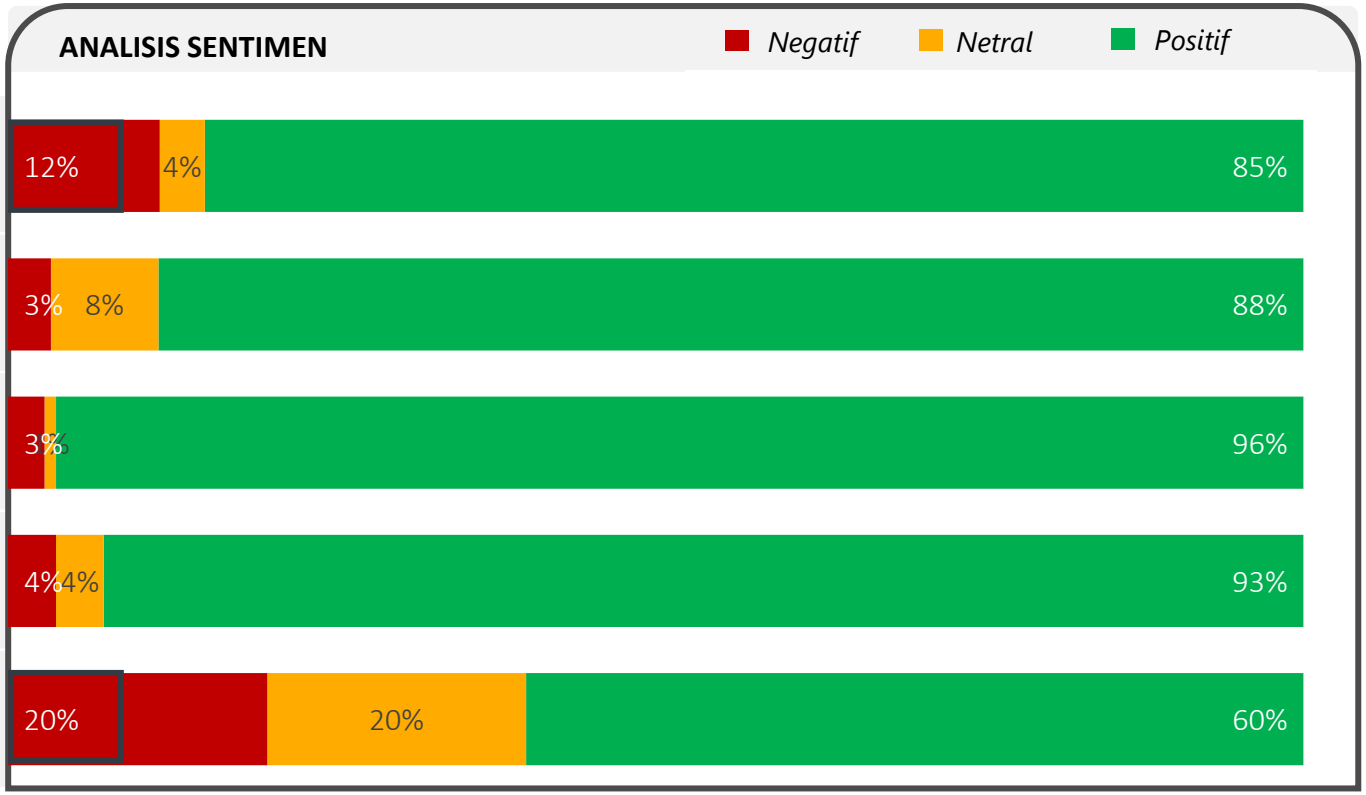
Analisis Sentimen Keseluruhan
(n=338)

80.4% *Positif*

10.1% *Netral*

9.5% *Negatif*

Alasan Kepuasan	Base
Fasilitas Toilet dan Kamar Kecil	145
Pengalaman Pelanggan Secara Keseluruhan dan Saran	121
Responsivitas Staf dan Kualitas Layanan	106
Kebersihan dan Higienitas Bandara	82
Ketersediaan Fasilitas Pendukung	*10



*low base

Verbatim dari area bermasalah di KNO (Tidak Puas/Negatif)

Fasilitas Toilet dan Kamar Kecil (12%)

> Ada 2 staff duduk dan ngobrol tapi kubik 1 kotor ketika sebelumnya kosong. Hose dan tissue di lantai, bekas pipis dan pijak di tmpt dudukan kotor

> Rabu tgl 19 nov 2025 jam 08.05 toilet pria di depan gate 5. Ada petugas bandara yang cuci peralatan minum dan sejenis nya di wastafel toilet. Hal tersebut membuat tidak nyaman karena lama dan antri untuk menggunakan nya. Mohon untuk di evaluasi kebijakan penggunaan toilet.

Ketersediaan Fasilitas Pendukung (32%)

> Saya sarankan dinding surau di yang terkena kebocoran pipa di tempat wudu segera diperbaiki. Jangan ditutup karena dinding lemari juga akan lapuk terkena air. Keseluruhan fasilitas akan terdampak karena dinding surau tidak diperbaiki. Selain itu, saya informasikan bahwa surau perempuan juga mengalami hal yang sama.

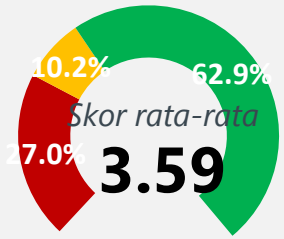
> Shower kamar mandi rusak sudah hampir setahun tidak pernah diperbaiki. Mohon agar bisa diperbaiki agar penumpang yang baru llanding bisa mandi di bandara

Tingkat Kepuasan DPS

- Untuk DPS (Denpasar), kepuasan penumpang masih menunjukkan polaritas. Toilet, Nursery Room, dan SCP menjadi pendorong kepuasan, sementara Check-in Gate dan Boarding Lounge menjadi prioritas perbaikan karena paling banyak memicu ketidakpuasan.

Kepuasan Keseluruhan DPS

Total Respon = 167



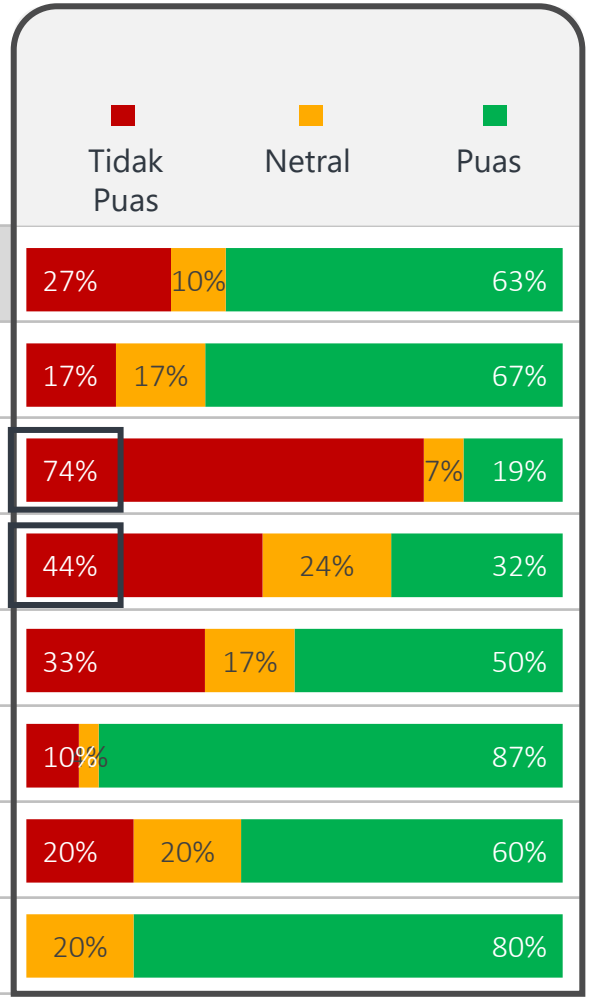
Gap vs total: **-0.67**

Sentimen Keseluruhan (n=149)

45.6% *Positif*	**11.4%** *Netral*	**43.0%** *Negatif*

Kepuasan Keseluruhan

	Base	Skor rata-rata	Gap vs Total
Total	***167***	***3.59***	**-0.67**
SCP	***12**	***3.83***	**-0.49**
Check in Gate	***27**	***2.11***	**-0.98**
Boarding Lounge	***25**	***2.72***	**-0.71**
Baggage Claim	***6**	***3.17***	**-0.76**
Toilet	***82***	***4.32***	**-0.22**
Praying Room	***10**	***3.40***	**-0.32**
Nursery Room	***5**	***4.20***	**0.78**



**low base*

injourney

Alasan Kepuasan pada DPS

- Check-in dan manajemen antrean serta responsivitas staff menjadi sumber ketidakpuasan yang paling menonjol dan perlu menjadi prioritas perbaikan.



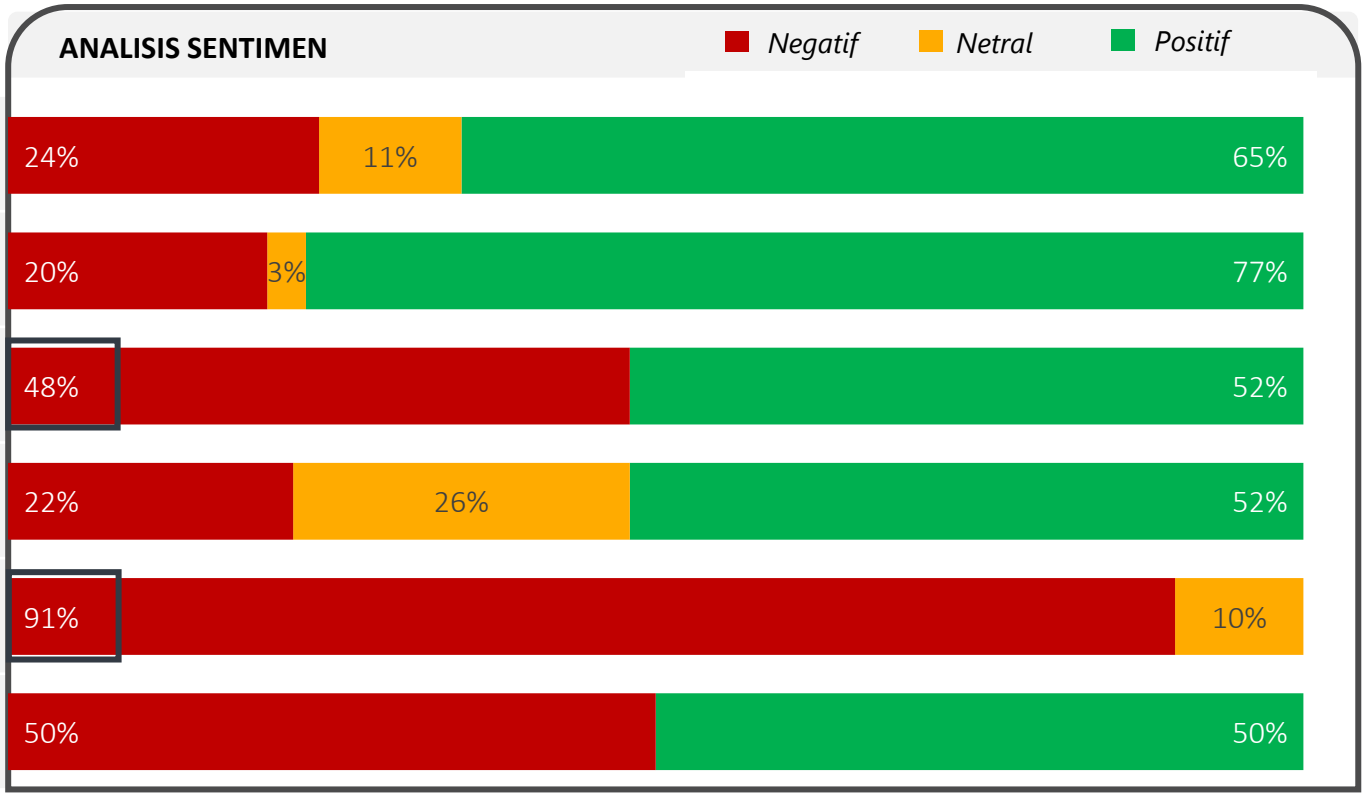
Analisis Sentimen Keseluruhan
(n=149)

45.6% *Positif*

11.4% *Netral*

43.0% *Negatif*

Alasan Kepuasan	Base
Fasilitas Toilet dan Kamar Kecil	37
Pengalaman Pelanggan Secara Keseluruhan dan Saran	30
Responsivitas Staf dan Kualitas Layanan	*27
Ketersediaan Fasilitas Pendukung	*27
Check-in Penumpang dan Manajemen Antrean	*21
Kebersihan dan Higienitas Bandara	*16



*low base

Verbatim dari area bermasalah di DPS (Tidak Puas/Negatif)

Boarding Lounge (44%)

- Tidak ada *help desk*. Harus muter dulu untuk nanya informasi
- Fasilitas *boarding* seperti *announcement* sangat buruk, *avio bridge* sering bocor, *escalator* sering mati
- *Disrespectful to customers with long delays and repetitive. Poor service and inconsistent delivery on time flight.*
  Horrible experience flight with Indonesia Domestic Airlines.

Check in Gate (74%)

- Datang 2.5 jam lebih awal di bandara tetapi tidak bisa *check in*. Padahal *counter* kosong semua. *Counter check in* di buka tepat pukul 18.35. Saat ini kondisi antrian sudah mengular dan petugas *check in* tetap menunda sampai jam 18.35. Padahal rencana saya datang lebih awal adalah untuk *shopping* di bandara. *Customer experience journey* saya buruk sekali
- Tolong lebih di perbaiki sistemnya, selalu di suruh untuk pindah pindah gate bagasi. sangat lama untuk menunggu selalu ada saja yang bermasalah. satu orang menghabiskan waktu 10-15 menit. orang depan saya hanya 7 tapi saya sudah berdiri 50 menit. saya melewatkan waktu shalat saya. Bintang satu

Responsivitas Staf dan Kualitas Layanan (48%)

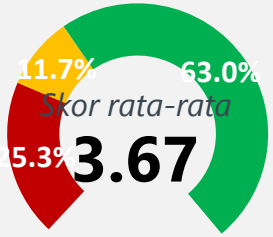
- avsec angkasa pura nya ditanya ga ramah sama sekali
- *One counter had 1 person working and the next counter had 6 people. When i asked for help on our counter which was clearly understaffed, they said that it is another team and they will not help.*
- Petugas sangat lama dan sangat tidak ramah

Tingkat Kepuasan SUB

- Untuk SUB (Surabaya), kepuasan keseluruhan masih relatif rendah, meskipun beberapa area seperti SCP, Check-in Gate, Boarding Lounge, Praying Room, dan Toilet tetap menunjukkan performa yang baik.
- Namun, tingginya sentimen negatif menunjukkan pengalaman penumpang belum konsisten, terutama pada Baggage Claim dan Nursery Room yang menjadi area utama pemicu ketidakpuasan.

Kepuasan Keseluruhan SUB

Total Respon = 162



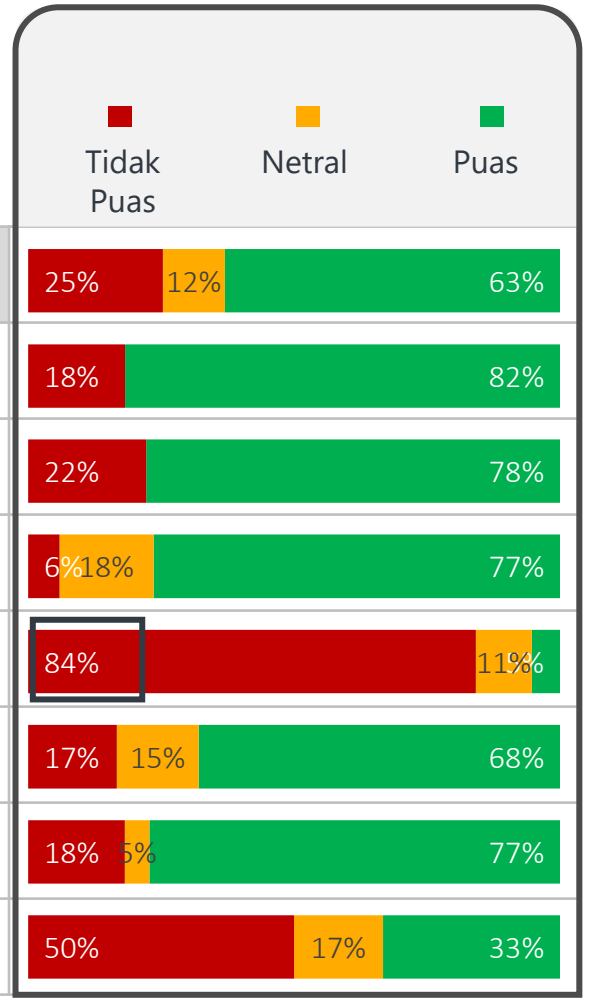
Gap vs total: **-0.59**

Sentimen Keseluruhan (n=143)

30.8%	20.3%	49.0%
Positif	*Netral*	*Negatif*

Kepuasan Keseluruhan

	Base	Skor rata-rata	Gap vs Total
Total	***162***	***3.67***	**-0.59**
SCP	***11**	***3.91***	**-0.41**
Check in Gate	***9**	***4.00***	**0.91**
Boarding Lounge	***17**	***4.18***	**0.75**
Baggage Claim	***19**	***1.53***	**-2.40**
Toilet	***78***	***3.94***	**-0.60**
Praying Room	***22**	***4.14***	**0.42**
Nursery Room	***6**	***2.83***	**-0.59**



*low base

injourney

Alasan Kepuasan pada SUB

- Perbaikan perlu difokuskan pada bagasi dan keamanan, fasilitas toilet, serta rambu, petunjuk arah, dan kejelasan informasi sebagai sumber utama ketidakpuasan pelanggan.



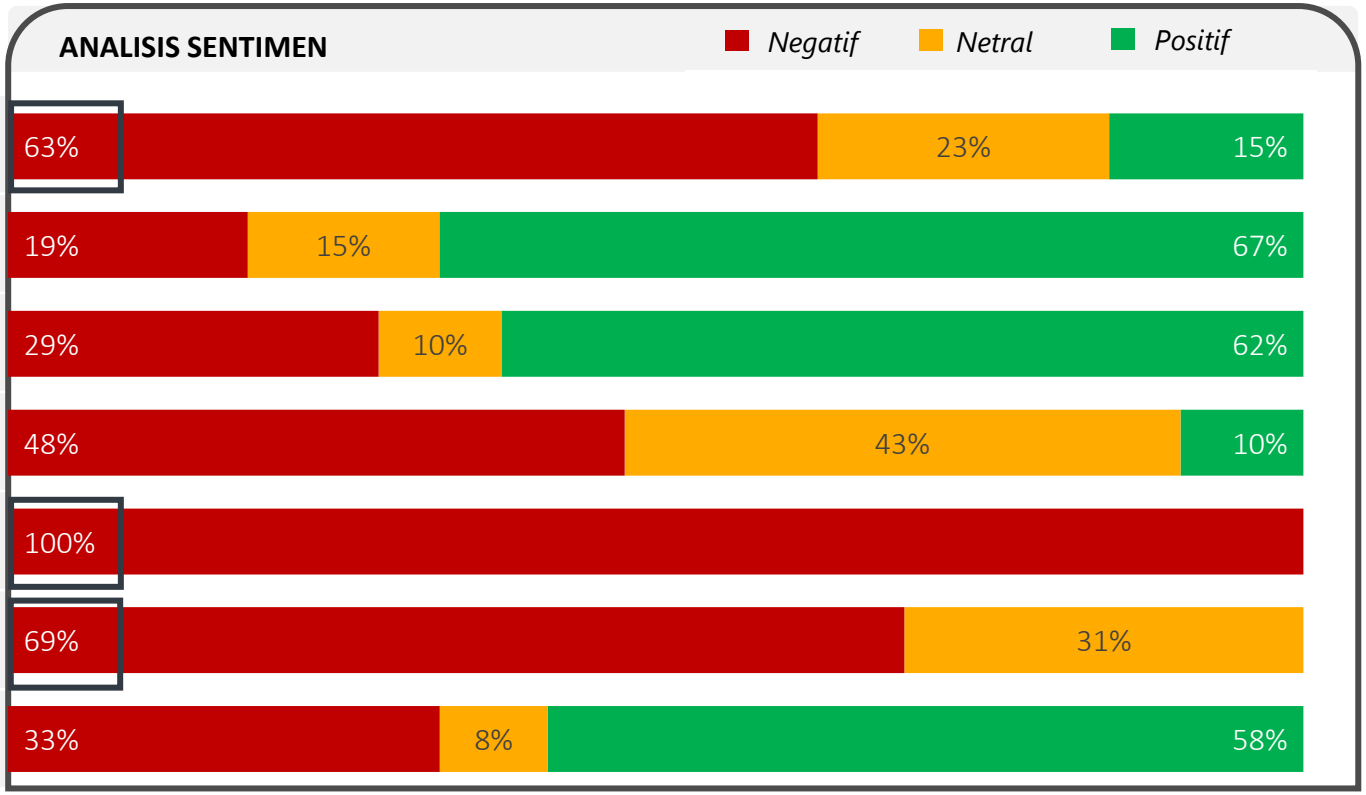
Analisis Sentimen Keseluruhan *(n=143)*

30.8% *Positif*

20.3% *Netral*

49.0% *Negatif*

Alasan Kepuasan	Base
Fasilitas Toilet dan Kamar Kecil	40
Pengalaman Pelanggan Secara Keseluruhan dan Saran	*27
Kebersihan dan Higienitas Bandara	*21
Ketersediaan Fasilitas Pendukung	*21
Proses Penanganan Bagasi dan Keamanan	*18
Rambu, Petunjuk Arah, dan Kejelasan Informasi	*13
Responsivitas Staf dan Kualitas Layanan	*12



*low base

injourney

Verbatim dari area bermasalah di SUB (Tidak Puas/Negatif)

Baggage Claim (84%)

- Nunggu 1 jam lebih ga keluar bagasinya pindah ke zona lain juga gaada pemberitahuan sama sekali petugas ditanya tidak mengerti dan salah salah

- *Belt* nya jangan dipindah' apalagi saat *high season*. Juanda ramai, banyak orang menunggu bagasi. Jumlah *belt* ada 3 tapi yg dipakai hanya 2.
  Apabila kekurangan pekerja sebaiknya di saat' liburan selanjutnya bisa dipertimbangkan untuk menambah jumlah orang di lapangan.
  Sudah hampir 1 jam saya *landing* disini tapi belum dapat bagasi sama sekali.

Fasilitas Toilet dan Kamar Kecil (63%)

- Bau pengharum toilet tidak merata, dan posisinya sangat rendah dan sejajar dengan tinggi orang jadi sangat menyengat sekali

- Lantai basah penuh air kencing , petugas dia tidak cek ruangan yang bau pesing

- 1. Ukuran bilik yang kecil
  2. Pintu yang konvensional
  3. Kloset duduk,wastage dll buruk sekali warna menguning dimana mana,ketinggian/elevasi kloset dengan lantai perlu dikaji ulang
  4. Sirkulasi udara buruk sekali,pengap bahkan aroma keringat dan aroma kotoran tidak segera hilang

Rambu, Petunjuk Arah, dan Kejelasan Informasi (69%)

- Tolong supaya semua toilet di bandara Juanda dilengkapi dengan speaker agar pengguna toilet dapat mendengar dan mengetahui setiap informasi penerbangan. Untuk speaker saat ini berada diluar toilet, jadi kurang maksimal untuk pengguna toilet.

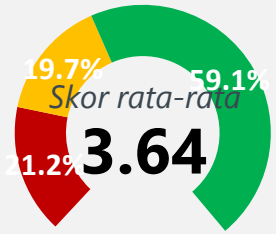
- Suara *public announcement* tidak jelas, ketabrak dengan *announcement* di gate nya

Tingkat Kepuasan YIA

- Di YIA, persepsi penumpang belum sepenuhnya kuat, dengan sentimen negatif yang masih menonjol pada mayoritas fasilitas.

Kepuasan Keseluruhan YIA

Total Respon = 66



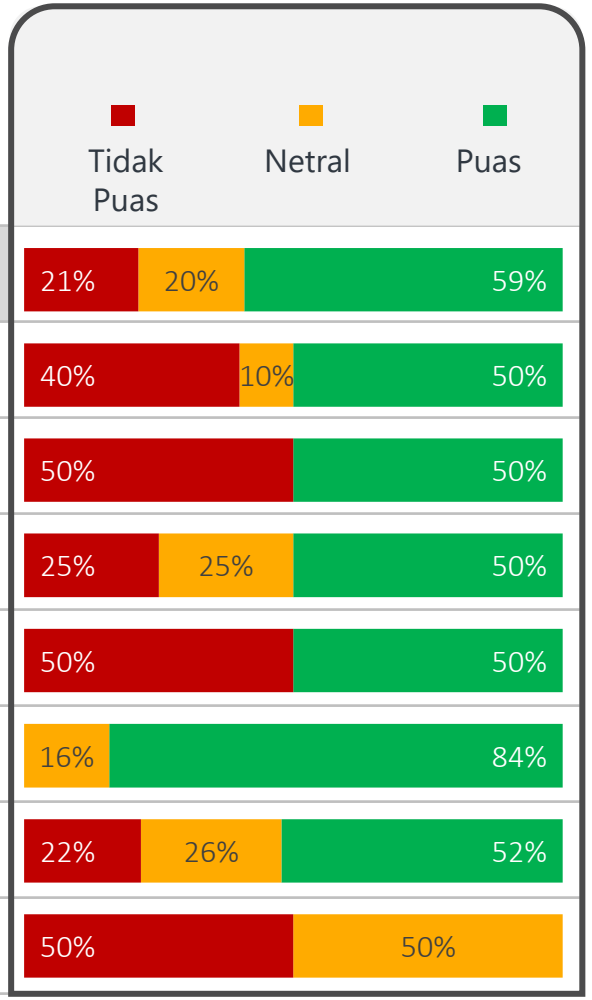
Gap vs total: **-0.62**

Sentimen Keseluruhan (n=64)

34.4% *Positif*	**12.5%** *Netral*	**53.1%** *Negatif*

Kepuasan Keseluruhan

	Base	Skor rata-rata	Gap vs Total
Total	**66**	**3.64**	**-0.62**
SCP	*10	3.20	-1.12
Check in Gate	*2	3.00	-0.09
Boarding Lounge	*8	3.38	-0.05
Baggage Claim	*2	3.00	-0.93
Toilet	*19	4.42	-0.12
Praying Room	*23	3.52	-0.2
Nursery Room	*2	2.00	-1.42



*low base

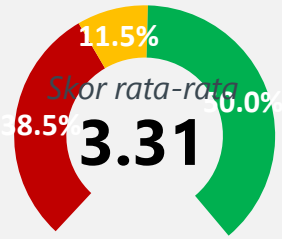
injourney

Tingkat Kepuasan UPG

- Untuk UPG, tingkat kepuasan terlihat belum kuat, karena porsi sentimen negatif masih lebih besar pada *check-in gate* dan *praying room*. Namun, karena jumlah responden rendah, hasil ini sebaiknya dibaca sebagai indikasi awal.

Kepuasan Keseluruhan UPG

Total Responses = *26



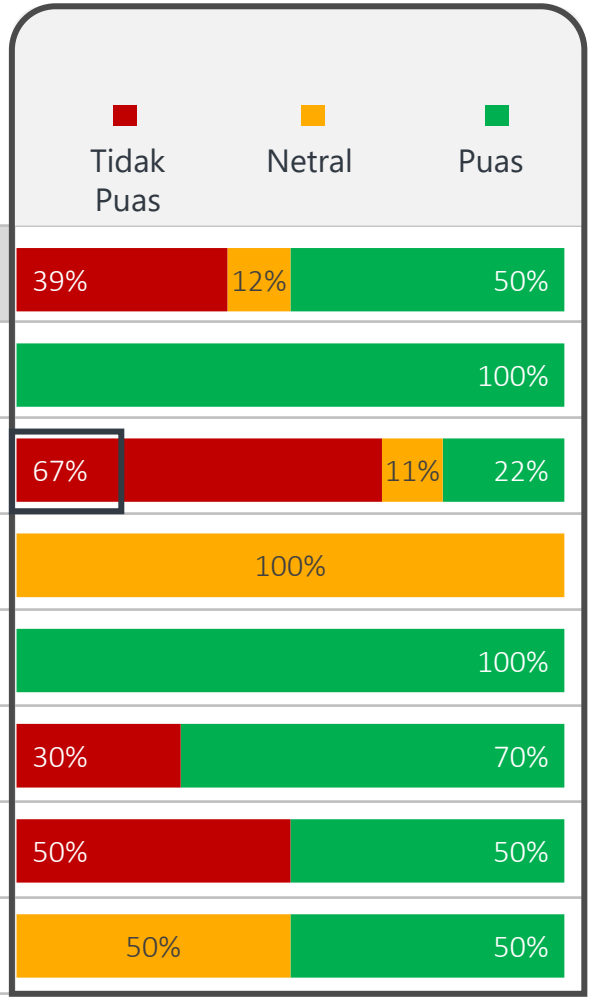
Gap vs total: **-0.95**

Overall Sentiment (n=24)

25.0% *Positive*	**16.7%** *Neutral*	**58.3%** *Negative*

Kepuasan Keseluruhan

	Base	Skor rata-rata	Gap vs Total
Total	***26***	***3.31***	**-0.95**
SCP	**1*	***5.00***	**0.68**
Check in Gate	**9*	***2.11***	**-0.98**
Boarding Lounge	**1*	***3.00***	**-0.43**
Baggage Claim	**1*	***5.00***	**1.07**
Toilet	**10*	***4.00***	**-0.54**
Praying Room	**2*	***3.00***	**-0.72**
Nursery Room	**2*	***4.00***	**0.58**



*low base

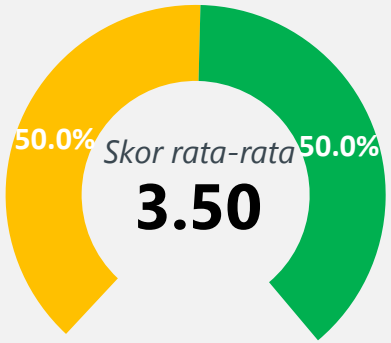
injourney

Tingkat Kepuasan BPN

- Untuk BPN, data terlalu terbatas untuk ditarik sebagai kesimpulan yang kuat karena hanya berasal dari base yang sangat kecil. Secara indikatif, kepuasan terlihat terpolarisasi.

Kepuasan Keseluruhan BPN

Total Responses = *2

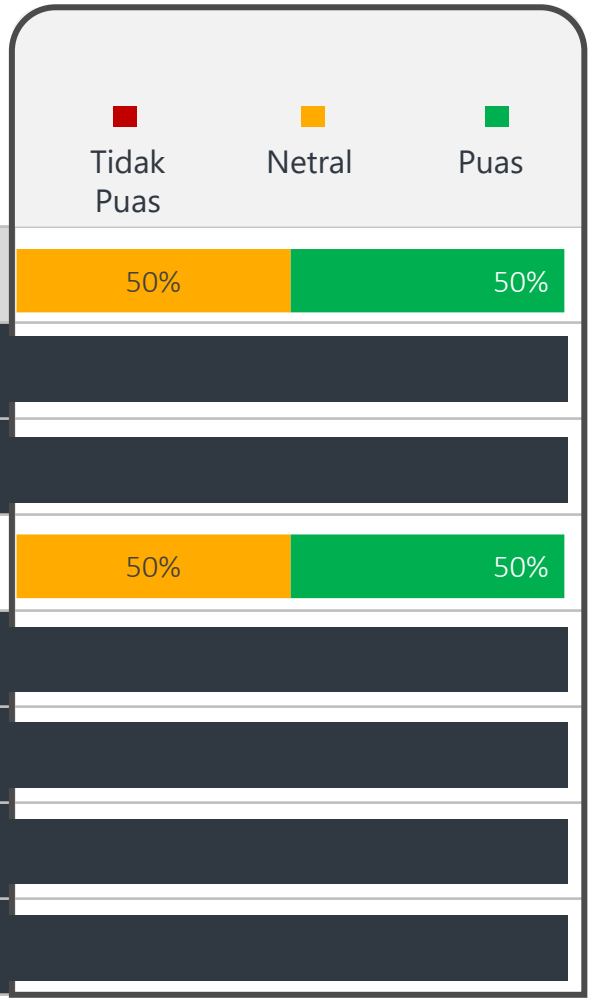


Overall Sentiment (n=2)

50.0% *Positive*	**0.0%** *Neutral*	**50.0%** *Negative*

Kepuasan Keseluruhan

	Base	Skor rata-rata	Gap vs Total
Total	***2***	***3.50***	**-0.76**
SCP	***0***	***0.00***	
Check in Gate	***0***	***0.00***	
Boarding Lounge	***2***	***3.50***	**0.07**
Baggage Claim	***0***	***0.00***	
Toilet	***0***	***0.00***	
Praying Room	***0***	***0.00***	
Nursery Room	***0***	***0.00***	



*low base